

ПРИМЕР ИТОГОВОГО ТЕСТА

по дисциплине «Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве»

1. При какой системе менеджмента качества служащему выплачивается пособие в размере среднего заработка за 5 последних лет работы в компании?
 - а) пожизненный найм
 - б) определение достоинств
 - в) система вознаграждения

2. Сущность качества в его современном понимании - это:
 - а) концепция, затрагивающая только технические и потребительские характеристики товара или услуги
 - б) системная концепция, затрагивающая все аспекты деятельности организации, а не только технические и потребительские характеристики товара или услуги, способные удовлетворять и оправдывать ожидания клиента
 - в) концепция, затрагивающая потребительские характеристики товара или услуги

3. Какие из нижеперечисленных характеристик не являются особенностями японского менеджмента?
 - а) принятие решений «снизу вверх»
 - б) формальные отношения с подчиненными
 - в) коллективная ответственность
 - г) замедленная оценка сотрудника и служебный рост

4. Какую систему определения достоинств и репутации приняли в США как систему аттестации сотрудников?
 - а) 330°
 - б) 180°
 - в) 360°
 - г) 220°

5. Ключевая концепция Кайдзен состоит в том, что:
 - а) изменения начинаются с личности
 - б) изменения являются всеохватывающими: ничто не является статичным, статус-кво отсутствует
 - в) участие в изменениях поощряется материально

6. Определите количества великих японских систем качества, затрагивающих не технические аспекты деятельности организации, а особенности отношения к человеку, его труду, способностям:
 - а) 8
 - б) 2
 - в) 14
 - г) 5

7. *Распределите стадии развития философии качества по мере их возникновения:*

- а) фаза управления качеством
- б) фаза планирования качества
- в) фаза менеджмента качества
- г) фаза отбраковки
- д) фаза социально-этического качества

8. *Что такое улучшение качества продукции?*

- а) постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества;
- б) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, необходимых для создания уверенности в том, что изделие или услуга удовлетворяют определенным требованиям к качеству;
- в) установление обоснованных заданий по выпуску продукции с требуемыми значениями показателей качества;
- г) совокупность операций, включающих выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми;
- д) проверка соответствия показателей качества продукции установленным требованиям.

9. Суть данной системы качества заключается в том, что служащий фактически всю жизнь работает на одном предприятии, постоянно продвигаясь по служебной лестнице:

- а) ротация кадров
- б) пожизненный найм
- в) обучение на рабочем месте

10. *Основу принципа концентрации на клиентах (Кайдзен) лежит:*

- а) качество обслуживания не является неотъемлемой частью цепочки «производство-сбыт»
- б) забота о клиентах может рассматриваться как предмет получения прибыли в огромных размерах
- в) все действия в конечном итоге приводят к более высокой степени удовлетворенности ее потребителей

11. *Что является объектом управления качеством?*

- а) продукция;
- б) продукция и услуги;
- в) сырье, продукция, услуги, процессы, персонал;
- г) территории, лица;
- д) производственные процессы.

12. *Данная фаза философии качества возникла вместе с ремеслом:*

- а) фаза планирования качества
- б) фаза отбраковки
- в) фаза управления качеством

13. Укажите основные элементы «круга Э.Деминга» применительно к процессу улучшения качества продукции.

- а) проектирование, производство и сбыт;
- б) планирование, контроль, совершенствование и корректировка
- в) проектирование, планирование, производство и сбыт;

14. Данной системой охвачены 30% предприятий Японии

- а) система достоинств и репутации
- б) система подготовки на рабочем месте
- в) ротация кадров
- г) пожизненный найм

15. Представителями фазы управления качеством являются:

- а) Ф.Кросби
- б) С.Кольт, Г.Форд, Г.Леланд
- в) Дж. Джуран, У.Месинг

16. Для организаций каких стран характерен пожизненный найм?

- а) американские организации
- б) японские организации
- в) белорусские организации

17. Кто из указанных ученых является родоначальником методов постоянного совершенствования «Планируй-Делай-Проверь-Воздействуй»?

- а) Файоль
- б) Шухарт
- в) Тейлор
- г) Дж.Брокс

18. Ротация кадров определяется как:

- а) важная составляющая единого японского механизма подготовки и использования кадров на предприятии, заключающаяся в перемещении работников по горизонтали и вертикали без согласия работников с целью расширения его кругозора, выявления его роста.
- б) важная составляющая единого японского механизма подготовки и использования кадров на предприятии
- в) творческая и перспективная деятельность всех сотрудников компании

19. Методы стимулирования труда, доставляющие максимально возможное удовлетворение сотрудникам и работодателям:

- а) справедливость
- б) вознаграждение
- в) ответственность

20. Кто из ученых предложил статистические методы управления качеством?
- а) Дж. Джуран, У.Месинг,
 - б) Ф.Кросби С.Кольт, Г.Форд, Г.Леланд
 - в) Шухарт
21. Наука о качестве товаров и услуг, об управлении этим качеством появилась:
- а) с возникновением ремесла;
 - б) в 70-е годы XX века;
 - в) после Второй мировой войны
22. Согласно какой теории мотивации людям присущи три потребности – власти, успеха и причастности?
- а) иерархия потребностей Маслоу
 - б) теория потребностей Макклелланда
 - в) двухфакторная теория Герцберга
23. Перемещение сотрудников, при котором два работника одного уровня меняются местами, активно применяемая японскими фирмами:
- а) горизонтальное перемещение
 - б) рокировка
 - в) круговая порука
 - г) плановая ротация
24. На какой фазе развития философии качества возникла программ «Нуль дефектов»?
- а) фаза управления качеством
 - б) фаза планирования качества
 - в) фаза менеджмента качества
 - г) фаза отбраковки
25. Назовите основные элементы философии Кайдзен:
- а) качество, кружки качества, разговор при помощи данных
 - б) потребитель в качестве последующего процесса, качество, кружки качества, разговор при помощи данных
 - в) циклы PDCA/SDCA, качество, разговор при помощи данных, потребитель в качестве последующего процесса, кружки качества, система подачи предложений
 - г) цикл PDCA, качество, разговор при помощи данных, потребитель в качестве последующего процесса, кружки качества
26. Что такое качество продукции?
- а) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением;

- б) качественная или количественная характеристика любых состояний продукции;
- в) объективные особенности продукции, проявляющаяся в процессе потребления и обеспечивающая удовлетворение конкретных потребностей человека.

27. *Особенностью системы вознаграждений является*

- а) вознаграждение работника связано его индивидуальными достижениями, развитием личных качеств
- б) вознаграждение работника связано не с его индивидуальными достижениями, а с успехами всей фирмы
- в) вознаграждение работника связано его обучением на рабочем месте

28. *На стадии менеджмента качества была разработана программа:*

- а) потребитель должен получать только годные изделия
- б) основа качества продукции – такая организация работы коллективов людей, когда каждый работник получает удовольствие от работы
- в) потребитель должен получать стандартные изделия

29. *Благодаря данному принципу для компаний характерна взаимная поддержка, конструктивность, некофронтационность и отсутствие склонности к взаимным обвинениям, для каждой рабочей команды становится приемлемым вынесение проблем на открытое обсуждение:*

- а) пропаганда открытости
- б) открытое признание проблемы
- в) создание рабочих команд
- г) развитие самодисциплины

30. *В рамках какой системы менеджмента качества работа, обогащенная новыми знаниями, становится значительно интереснее, повышается мотивация, растет производительность труда*

- а) система достоинств и репутации
- б) ротация кадров
- в) система обучения на рабочем месте
- г) пожизненный найм

31. *Кто является основоположником теории иерархии потребностей?*

- а) Дж.Джуран
- б) Э.Деминг
- в) А.Маслоу
- г) фаза отбраковки

32. *Согласно основам менеджмента качества целью системы обучения на рабочем месте является:*

- а) пожизненный найм работника с его последующим продвижением по служебной лестнице

- б) не только и не столько получение прибыли, сколько повышение качества жизни всех заинтересованных сторон, и в первую очередь работников организации, совершенствование личности
- в) получение прибыли заинтересованных сторон, продвижение по службе в первую очередь работников организации

33. Распределите потребности современного человека в соответствии с пирамидой А. Маслоу

- а) социальные потребности
- б) физиологические потребности
- в) потребность в самосовершенствовании
- г) потребность в защищенности

34. Назовите основные принципы философии Кайдзен

- а) концентрация на клиентах, непрерывные изменения, открытое признание проблем, создание рабочих команд, управление проектами при помощи межфункциональных команд, формирование «поддерживающих» отношений, развитие самодисциплины, информирование каждого сотрудника, делегирование полномочий каждому сотруднику
- б) концентрация на клиентах, непрерывные изменения, открытое признание проблем, пропаганда открытости, создание рабочих команд, управление проектами при помощи межфункциональных команд, развитие самодисциплины, информирование каждого сотрудника, делегирование полномочий каждому сотруднику
- в) концентрация на клиентах, непрерывные изменения, открытое признание проблем, пропаганда открытости, создание рабочих команд, управление проектами при помощи межфункциональных команд, формирование «поддерживающих» отношений, развитие самодисциплины, информирование каждого сотрудника, делегирование полномочий каждому сотруднику
- г) концентрация на клиентах, непрерывные изменения, открытое признание проблем, пропаганда открытости, создание рабочих команд, управление проектами при помощи межфункциональных команд, формирование «поддерживающих» отношений, развитие самодисциплины, делегирование полномочий каждому сотруднику

35. Средствами достижения самореализации кадров служат мнения окружающих, собственное мнение работника о себе, а при необходимости и смена профессионального «амплуа»

- а) ротация кадров
- б) система достоинств и репутации
- в) пожизненный найм
- г) система достоинств и репутации

36. Дайте определение категории «товар» с точки зрения маркетинга:

- а) продукт труда, широко рекламируемый производителем

- б) услуга, произведенная для продажи
- в) продукт труда ил услуга, произведенная для продажи, средство, с помощью которого можно удовлетворить определенную потребность
- г) потребительские товары и товары производственного назначения

37. *Кружки качества действуют на основе следующих принципов:*

- а) добровольное участие, премии
- б) регулярность собраний, премии
- в) регулярность участия, поиск мероприятий по совершенствованию качества
- г) добровольное участие, регулярность собраний, выявление проблем качества в ходе обсуждения, конкретность решаемых проблем

38. *В рамках какой системы качества производится обмен мнениями работников с указанием слабых и сильных сторон друг друга?*

- а) аккредитация
- б) определение достоинств
- в) аттестация
- г) обмен мнениями

39. *Философия японского менеджмента, подразумевающая достижение таких конкретных целей, как устранение потерь (времени, денег, материалов, усилий), повышение качества (услуг, товаров, взаимоотношений), снижение издержек на разработку, производство, содержание запасов и распространение и в конечном итоге повышение степени удовлетворенности потребителей:*

- а) «6 Сигм»
- б) Кайдзен
- в) TQM

40. *Назовите принципы управления, разработанные Э.Демингом:*

а) постоянство цели; усвойте новую философию; исключите зависимость от массового контроля; постоянное совершенствование систем производства и обслуживания; создайте систему подготовки кадров на рабочем месте; создайте систему эффективного руководства; уничтожьте страх перед руководством; разрушайте барьеры между отделами; откажитесь от управления, ориентирующегося на количественные показатели; устраните препятствия, не позволяющие гордиться своим мастерством; внедрите обширную программу повышения квалификации и совершенствования;

б) постоянство цели; усвойте новую философию; исключите зависимость от массового контроля; прекратите практику предоставления заказов на основании ценовых показателей; постоянное совершенствование систем производства и обслуживания; создайте систему подготовки кадров на рабочем месте; создайте систему эффективного руководства; уничтожьте страх перед руководством; разрушайте барьеры между отделами; откажитесь от лозунгов и проповедей, призывающих к нулевому браку; откажитесь от управления, ориентирующегося

на количественные показатели; устраните препятствия, не позволяющие гордиться своим мастерством; внедрите обширную программу повышения квалификации и совершенствования; преобразование – дело каждого;

в) постоянство цели; усвойте новую философию; исключите зависимость от массового контроля; прекратите практику предоставления заказов на основании ценовых показателей; постоянное совершенствование систем производства и обслуживания; создайте систему подготовки кадров на рабочем месте; создайте систему эффективного руководства; откажитесь от лозунгов и проповедей, призывающих к нулевому браку; откажитесь от управления, ориентирующегося на количественные показатели; внедрите обширную программу повышения квалификации и совершенствования; преобразование – дело каждого